



# INFORME

BOGOTÁ

Octubre 2025

**Informe Canales de Atención 1 de julio al 30 de septiembre de 2025**

Dirección Técnica de Participación, Contacto con Víctimas y Enfoques Diferenciales  
– Servicio al Ciudadano

Dirigido A: Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas

## TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. CANALES DE ATENCIÓN
3. COMPONENTE PQRS
4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA
5. INTERACCIÓN DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

## 1. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a los meses julio, agosto y septiembre de 2025, el cual tiene la finalidad de hacer seguimiento trimestral del comportamiento de los canales de atención que la entidad ofrece a la ciudadanía y grupos de interés.

Este documento describe uno a uno los canales de atención, donde se puede observar el análisis realizado por componentes que da claridades sobre el comportamiento de los mismos y las posibles acciones de mejora a diseñar e implementar.

## 2. CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad de Búsqueda - UBPD dispuso los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), los cuales brindan una atención adecuada, con un trato cordial y humanitario; garantizando una comunicación efectiva hacia la ciudadanía y grupos de interés.

### **Canal Presencial**

La entidad cuenta con sedes a nivel nacional a través de Grupos Internos de Trabajo Territorial, satélites y una sede central ubicada en Bogotá. Cada una de las sedes cuenta con una sala de espera y un espacio privado para realizar las atenciones a la ciudadanía en un ambiente de seguridad y protección de la información que resulte del diálogo con los(as) servidores(as).

Para más información sobre nuestras sedes, puede consultarla a través de la página Web <https://unidadbusqueda.gov.co/> en el siguiente enlace: <https://unidadbusqueda.gov.co/sedes/>.

1. Barranquilla (Atlántico)

2. Sincelejo (Sucre)

3. Montería (Córdoba)

4. Urabá Región (Apartadó)

5. Medellín (Antioquia)

6. Magdalena Medio Región

7. Cúcuta (Norte de Santander)

8. Arauca (Arauca)

9. Yopal (Casanare)

10. Villavicencio (Meta)

11. San José del Guaviare (Guaviare)

12. Florencia (Caquetá)

13. Mocoa (Putumayo)

14. Cali (Valle del Cauca)

A. Satélite Buenaventura (Valle del Cauca)

15. Quibdó (Chocó)

16. Ibagué (Tolima)

17. Bogotá – Cundinamarca

18. Popayán (Cauca)

19. Pasto (Nariño)

20. Neiva (Huila)

21. Bucaramanga (Santander)

22. Valledupar (Cesar)

23. Tunja (Boyacá)

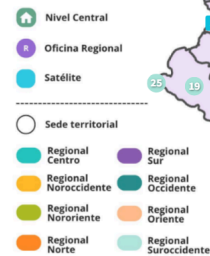
24. Santa Marta (Magdalena)

25. Pacífico Nariñense

Oficina Regional Occidente

B. Satélite La Dorada (Caldas)

C. Satélite Manizales (Caldas)



## Canal Telefónico

El canal telefónico posee una línea fija nacional, línea gratuita 018000-162226 y líneas celulares del nivel central y sedes territoriales incluido el WhatsApp.

A continuación, se indican los números de contacto oficiales de la entidad:

Línea Nacional: 018000-162226

Celular: (+57) 3162783918

Fijo Bogotá: (+57) 601 9199400

Correo electrónico: [servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co)

## Canal Virtual

Son herramientas virtuales permanentes que facilitan la comunicación entre la entidad y la ciudadanía como son: correo electrónico oficial institucional, redes sociales y la página Web.

Página Web: <https://unidadbusqueda.gov.co/>

Formulario PQRSD - Página Web: <https://unidadbusqueda.gov.co/pqrsd/>

Formulario SOLICITUDES DE BÚSQUEDA/ENTREGA – Página Web

<https://pqrsd.ubpdbusquedadesaparecidos.co/Publico/IndexWebEAP.aspx>

**Redes Sociales:** <https://x.com/UBPDcolombia>

<https://www.youtube.com/@unidaddebusquedadepersonas3663>

<https://open.spotify.com/show/4jrGM6gEDnxqkC8mQBaeIZ>

<https://www.instagram.com/ubpdcolombia/>

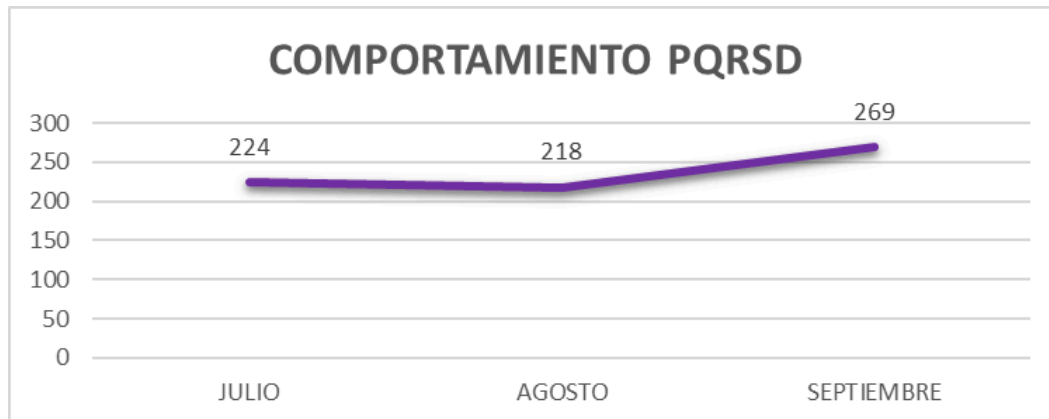
[https://www.facebook.com/UBPDcolombia/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/UBPDcolombia/?locale=es_LA)

**Correo Electrónico:** [servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadbusqueda.gov.co)

### 3. COMPONENTE PQRSD

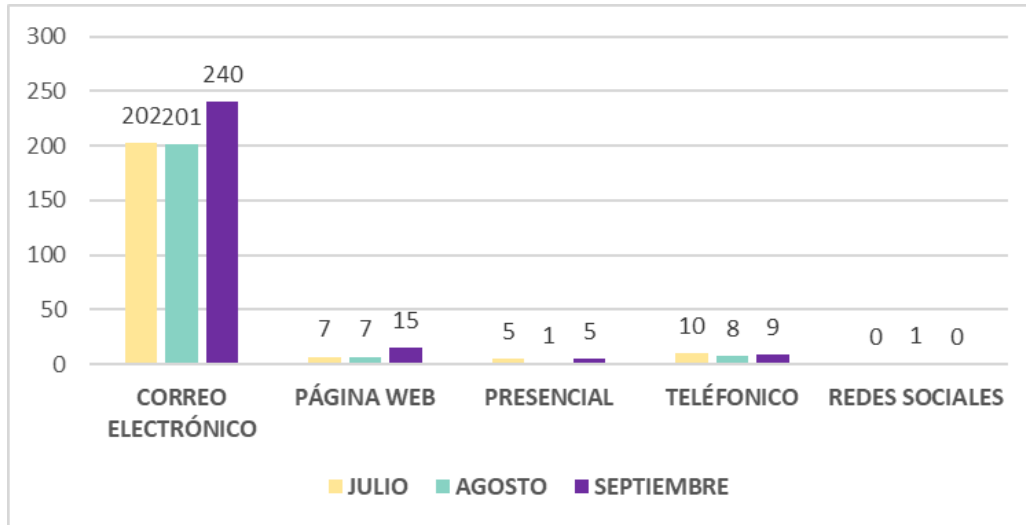
El componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) describe el procedimiento que realiza el equipo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales, donde se recepciona, registra, analiza, tipifica, asigna y hace el seguimiento a las peticiones que elevan los grupos de interés a la Unidad de Búsqueda. Dichas peticiones se gestionan a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA (SIDOBU) que cuenta con un módulo de PQRSD, herramienta que facilita la trazabilidad de cada petición, la articulación interna y notificación a los canales autorizados por los peticionarios.

A continuación, se presenta un análisis del comportamiento de las PQRSD durante el tercer trimestre del 2025.



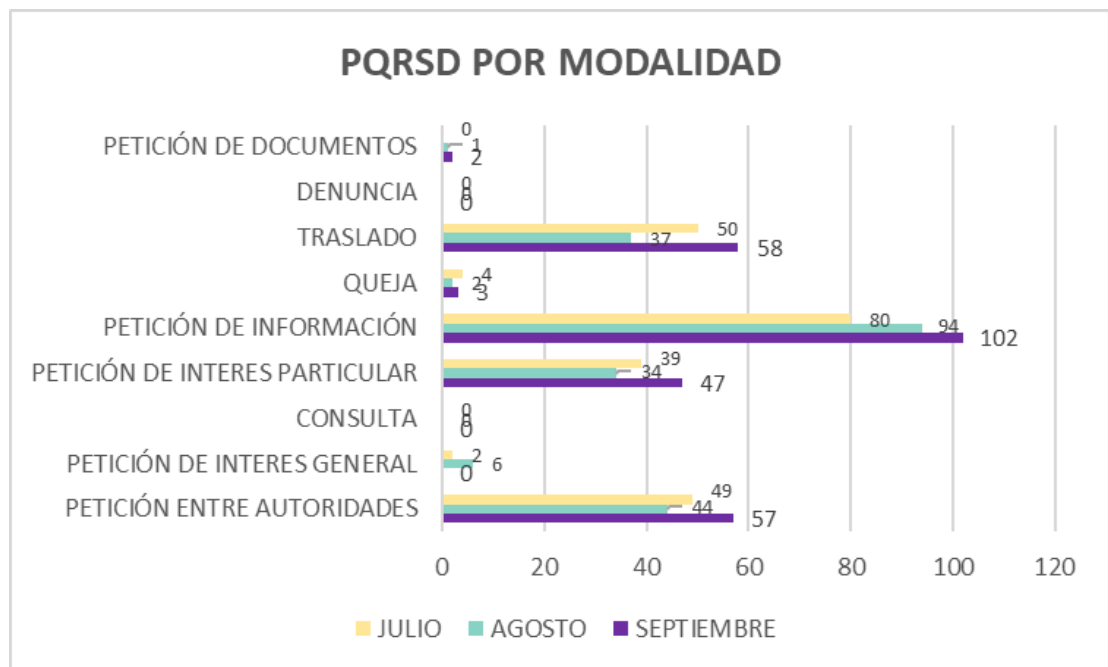
Fuente: Matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

## Comportamiento canales de atención – PQRSD (jul - sept 2025)



Fuente: matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

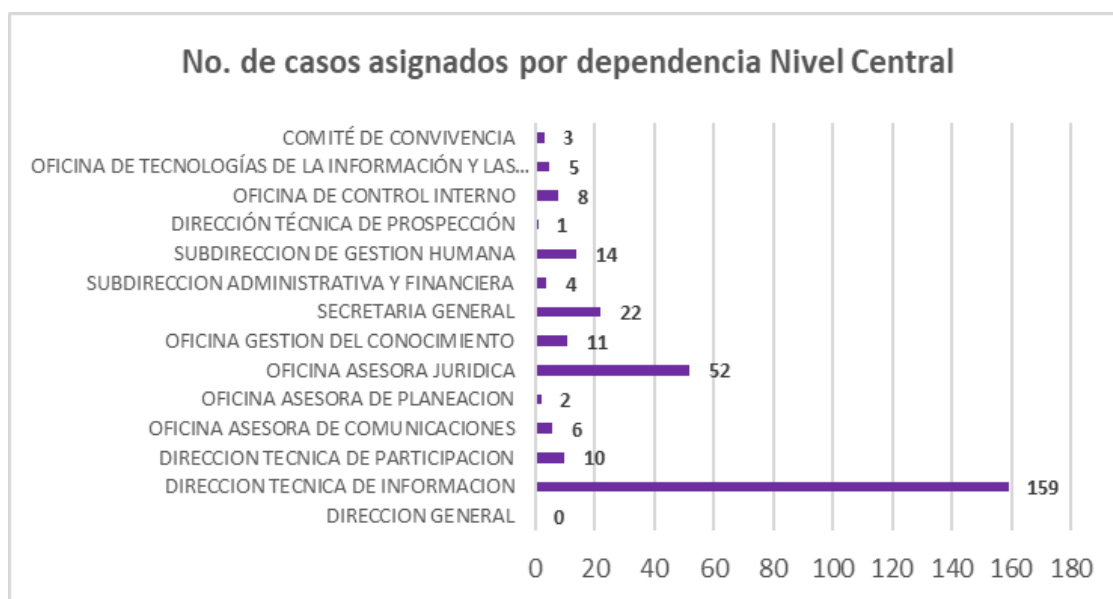
Durante el tercer trimestre del presente año 2025 se gestionaron 711 peticiones de nuestros grupos de interés y ciudadanía en general de la siguiente manera: en julio 224 peticiones que equivale al 31,50%; en agosto 218 peticiones con el 30,66% y en septiembre se gestionaron 269 peticiones que representan el 37,83% del total. El canal con mayor utilización por la ciudadanía sigue siendo el virtual con 673 peticiones que corresponden al 94,65% de las tramitadas por el canal virtual (correo electrónico, formulario web y redes sociales), seguido por el canal telefónico con 27 peticiones que significan el 3,79% y por último el canal presencial con 11 peticiones para un 1,54% siendo el canal menos utilizado por la ciudadanía.



Fuente: matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Con relación a la gráfica anterior de las 711 PQRSD recibidas durante el tercer trimestre del año 2025, las modalidades más recurrentes fueron 276 (38,81%) peticiones de información, 150 (21,09%) peticiones entre autoridades, 145 (20,39%) traslados por competencia, 120 (16,87%) peticiones de interés particular, 9 (1,26%) quejas y 8 (1,12%) peticiones de interés general; las peticiones con menos recurrencia fueron las peticiones de documentos, consultas y denuncias con un total de 3 que equivale al 0,42% del total de peticiones recibidas en el mismo periodo de tiempo.

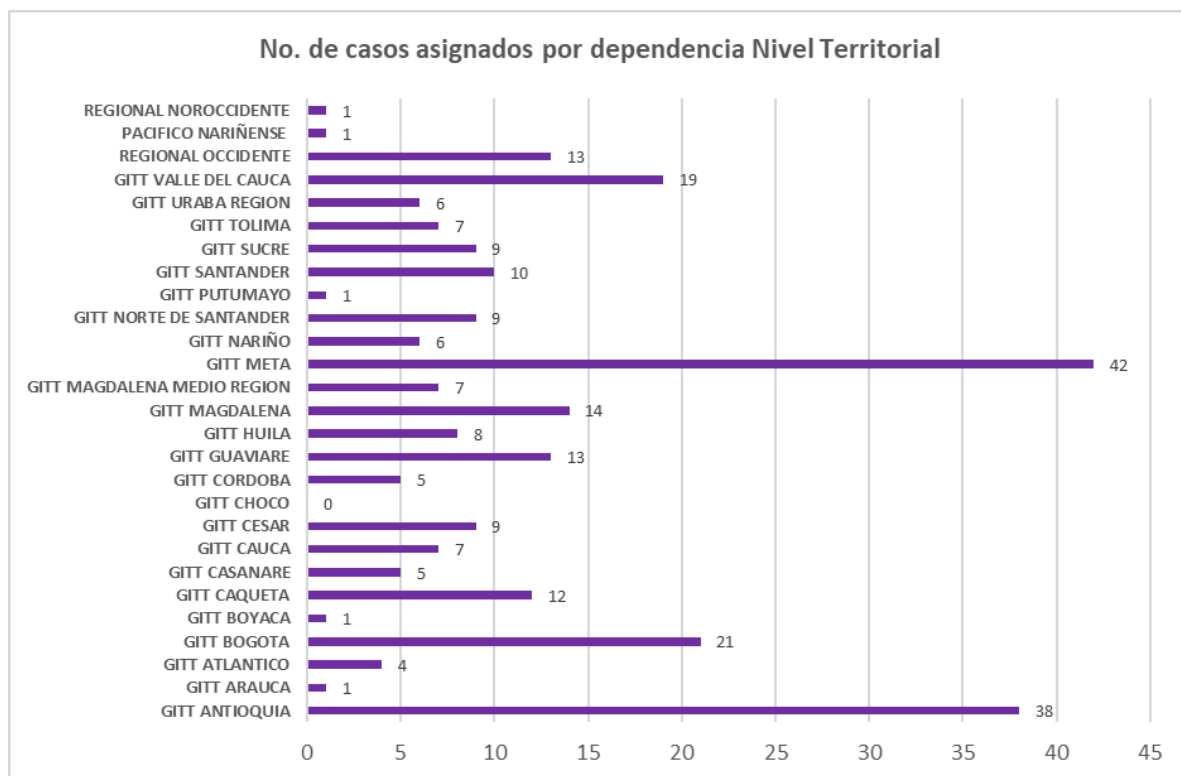
## Asignación por Dependencias del Nivel Central



Fuente: matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Frente a las asignaciones que se realizaron a las dependencias de nivel central de la Unidad de Búsqueda, como se puede observar en la anterior gráfica la dependencia con mayor número de asignaciones de PQRSD es la Dirección Técnica de Información con 159 que equivale al 53,53%, seguido de 52 PQRSD asignadas a la Oficina Asesora Jurídica que significa el 17,50%.

## Asignación por Grupos Internos de Trabajo



Fuente: matriz de registro PQRSD 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Así mismo en Grupos Internos de Trabajo Territorial, el departamento con mayor número de asignaciones de PQRSD es Meta con 42 PQRSD que equivale al 15,61% y Antioquia con 38 PQRSD que equivale al 14,12% de las peticiones asignadas entre los Grupos Internos de Trabajo Territorial.

En esta medida, se puede deducir que para el presente período se asignaron 297 PQRSD a dependencias del Nivel Central que equivalen a un 41,77%, 269 PQRSD a los Grupos Internos de Trabajo Territoriales que equivale al 37,83% y un total de 145, es decir el 20,39% de las PQRSD fueron trasladadas por competencia a otras entidades como la Unidad para las Víctimas, la Fiscalía General de la Nación, la Unidad Nacional de Protección, la Comisión de Búsqueda de Personas Desaparecidas, entre otras.

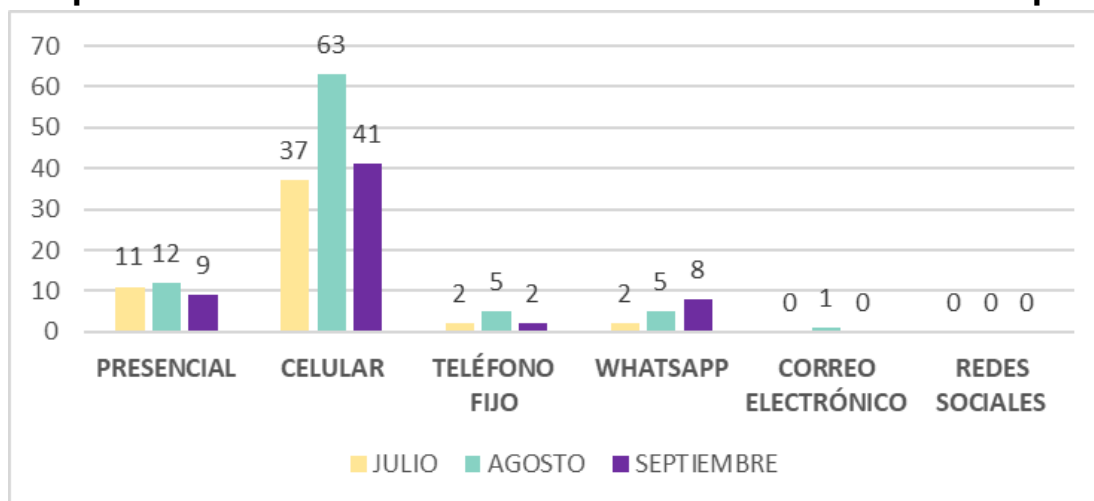
## 4. COMPONENTE SOLICITUDES DE BÚSQUEDA

Otra de las funciones que desempeña el equipo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales, con las directrices que brinda la Guía para la Recepción de Solicitudes de Búsqueda (PAH-GU-006) de la Subdirección General Técnica y Territorial: se reciben y registran en el Sistema de Información Misional BUSQUEMOS, se designan a los Grupos Internos de Trabajo Territorial (GITT) y se comunica a las personas buscadoras del respectivo registro.



Dichas solicitudes de búsqueda se reciben por parte del equipo de Servicio al Ciudadano, se consignan en una matriz que es insumo para el presente informe. En consecuencia, para el tercer trimestre del 2025 se observa:

### Comportamiento canales de atención – solicitudes de búsqueda



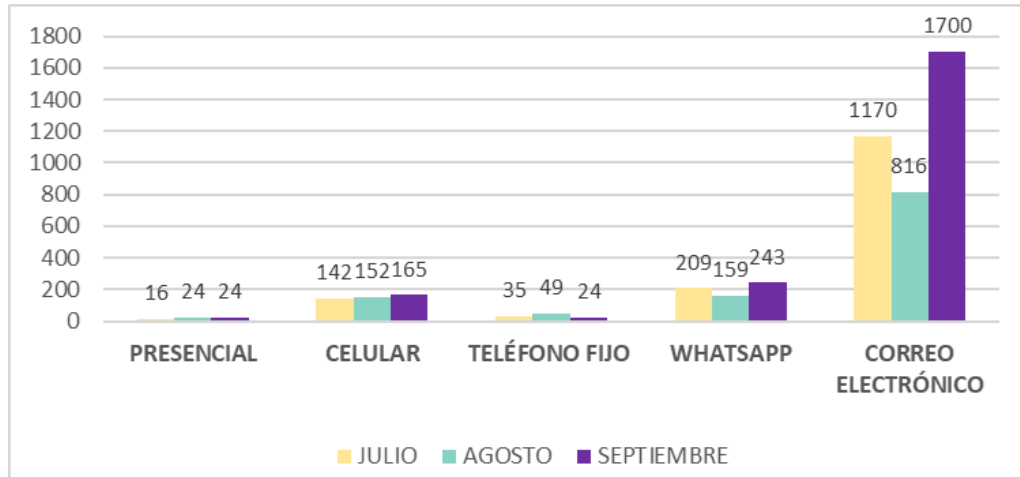
Fuente: matriz de registro Solicitudes de búsqueda 2025 - Equipo de Servicio al Ciudadano

Teniendo en cuenta las cifras presentadas en la gráfica, se recibieron un total de 198 solicitudes de búsqueda a través de los canales presencial, telefónico y virtual. De este total 150 solicitudes de búsqueda fueron recibidas por medio del canal telefónico (línea fija y celular) equivalente al 75,75%; de manera presencial se recibieron 32 solicitudes de búsqueda, que significan un 16,16% del total, a través de WhatsApp se recibieron 15, que son el 7,57%; por medio de correo electrónico se recibió 1 solicitud que configuran un 0,50%; durante este trimestre no se recibió ninguna nueva solicitud de búsqueda a través de redes sociales.

## 5. INTERACCIONES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El equipo de Servicio al Ciudadano en su relacionamiento con la ciudadanía realiza interacciones que no consisten únicamente en la recepción de PQRSD o Solicitudes de Búsqueda. En este sentido, se brinda orientación sobre la misionalidad de la entidad, datos de contacto de otras entidades para las personas que tienen solicitudes de búsqueda de no competencia y se establece el contacto de los grupos de interés con los servidores a nivel nacional.

Las interacciones son el relacionamiento directo de los/as servidores/as del equipo de Servicio al Ciudadano con los grupos de interés y la ciudadanía y se registran en las matrices de seguimiento definidas para tal fin. Durante el trimestre de julio a septiembre de 2025 se llevaron a cabo un total de 4928 interacciones a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. Las interacciones efectuadas a través del correo electrónico son las de mayor tendencia sobre los demás canales de atención con un total de 3686 atenciones correspondientes al 74,79%, en segundo lugar el canal de atención con mayor interacción es WhatsApp en donde se llevaron a cabo 611 atenciones durante el mismo periodo de tiempo siendo el 12,39% del total de interacciones. A través del canal telefónico (fijo y celular) se gestionaron 567 interacciones que representan un 11,50%; mientras que a través del canal presencial ocurrieron 64 atenciones, siendo un 1,29%.



Fuente: matrices de registro 2025 del equipo de Servicio al Ciudadano

Para concluir este informe, la gestión realizada por el equipo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Técnica de Participación, Contacto con Víctimas y Enfoques Diferenciales es de vital importancia para el funcionamiento de la Unidad de Búsqueda, puesto que garantiza una respuesta oportuna en el primer contacto con la ciudadanía, en especial con las personas que buscan a sus seres queridos, así como la gestión de los requerimientos como PQRSD que son los mecanismos por los cuales los grupos de interés manifiestan sus peticiones ante la entidad.

### Categorías temáticas en las atenciones (jul - sept 2025)

Nueva SB	355	28,77 %
Avance de búsqueda	209	16,94 %
Fuera de temporalidad	165	13,37 %
Temas administrativos	145	11,75 %
Búsqueda inversa	92	7,46 %
NO responde	63	5,11 %
No competencia (Otras entidades)	57	4,62 %
Temas misionales	52	4,21 %
PQRSD	24	1,94 %
Ruta buscadora	22	1,78 %

Aportantes de inf.	14	1,13 %
Vacantes, hojas de vida, voluntariados	11	0,89 %
Red de apoyo	7	0,57 %
Comunicaciones y pedagogía	6	0,49 %
Número equivocado	5	0,41 %
Gestión del conocimiento	4	0,32 %
Vacantes, hojas de vida	1	0,08 %
Amenaza	1	0,08 %
Felicitaciones/Agradecimientos	1	0,08 %
<b>Total</b>	<b>1.234</b>	<b>100 %</b>

Durante el tercer trimestre del año 2025 se identificaron las temáticas abordadas durante las atenciones a la ciudadanía a través de los diferentes canales de comunicación como se visualiza en la tabla anterior, allí se identifica que la temática más abordada son las Nuevas Solicitudes de Búsqueda, pues se realizaron un total de 355 atenciones al respecto, lo que representa un 28,77% del total de las atenciones, esto teniendo en cuenta que la recepción y creación de solicitudes requiere una continuidad en la comunicación para lograr terminar el proceso, así que se pueden realizar varias comunicaciones con una misma persona.

En segundo lugar se encuentra la temática de Avance de Búsqueda con un total de 209 atenciones, es decir el 16,94% esta temática abordada en las atenciones incluye la pregunta de las personas buscadoras respecto al avance en las solicitudes de búsqueda registradas previamente, el registro de nuevas personas buscadoras, la actualización o complementación de información de solicitudes de búsqueda antiguas, la orientación de información de contacto sobre Plan Regional de Búsqueda y Grupos Internos de Trabajo Territorial a los que han sido asignadas las solicitudes de acuerdo a los lugares de desaparición, entre otras.

En tercer lugar se aborda la temática de solicitudes de búsqueda Fuera de temporalidad con un total de 165 atenciones, es decir el 13,37% allí se abordan las atenciones en las que la ciudadanía indica las desapariciones ocurridas después del 1 de diciembre de 2016 así que se procede a explicar el mandato de la entidad, el criterio de temporalidad que da lugar a reconocer si la UBPD tiene competencia o no y finalmente orientar a las entidades competentes en hechos de desaparición ocurridos después del 1 de diciembre de 2016 como la Fiscalía General de la Nación, La Defensoría del Pueblo y la Comisión de Búsqueda de Personas Desaparecidas.

**Elaboró:** Erika Valentina Duque Castro – Técnico de Unidad Especial 01

**Revisó:** Eliana Casanova Mora - Experto Técnico 03

**Aprobó:** Gabriel Felipe Burbano Achicanoy - Director de Participación, Contacto con las Víctimas y Enfoques Diferenciales